# **BTS Services informatigues aux organisations - SISR**

Session 2025

### E6 – Support et mise à disposition de services informatiques

**Coefficient 4** 

#### DESCRIPTION DE LA REALISATION PROFESSIONNELLE

#### NOM et prénom du candidat : DABADIE Noah

#### Contexte de la réalisation professionnelle

Durant ma période en entreprise chez Kronospan, un groupe industriel spécialisé dans les panneaux de bois, j'ai constaté un besoin urgent d'organisation dans la gestion des incidents et du matériel informatique.

Le service informatique recevait de nombreuses demandes d'interventions par mails ou à l'oral, sans traçabilité ni suivi clair. Cela causait des pertes de temps et des oublis.

Face à cette problématique, j'ai proposé d'installer **GLPI**, un outil open-source permettant à la fois la gestion des tickets et du parc informatique.

Cette solution permettrait d'améliorer le support utilisateur, d'assurer un meilleur suivi des interventions, et d'avoir une vision globale du matériel informatique.

#### Intitulé de la réalisation professionnelle

Installation et configuration de la solution GLPI pour la gestion du parc informatique et des demandes d'assistance chez Kronospan.

Période de réalisation : Lieu : Modalité : 🛛 Individuelle En équipe

Principale(s) activité(s) concernée(s) :

Analyse du besoin des utilisateurs Test d'intégration et d'acceptation d'un service Participation à un projet Mise en production d'un service

### Conditions de réalisation

#### **Ressources présentes :**

Serveur Debian 12 installé localement, accès à Internet pour le téléchargement de GLPI, droits sudo, base de données MariaDB, serveur Apache2, PHP 8.2.

#### Résultats attendus :

Interface GLPI fonctionnelle et accessible en réseau local, gestion des utilisateurs, système de tickets opérationnel, base d'inventaire prête à être renseignée.

#### Durée de réalisation :

Environ 1 journée (préparation serveur, installation, configuration, test).

# Modalités d'accès à cette réalisation professionnelle.

https://dbd-pro.com





L'objectif de cette procédure était d'installer, configurer et sécuriser la solution **GLPI** sur un serveur Debian 12 destiné à la gestion du parc informatique et du support technique interne chez Kronospan. J'ai veillé à suivre les bonnes pratiques d'installation et à documenter toutes les étapes.

sudo apt update && sudo apt upgrade -y

Cela permet de s'assurer que tous les paquets installés sont à jour, ce qui est important pour des raisons de sécurité et de compatibilité.

# ② 2. Installation des services nécessaires (LAMP)

GLPI nécessite un serveur web, une base de données et PHP. J'ai donc installé les composants suivants :

bash

sudo apt install apache2 mariadb-server php php-mysql php-xml php-curl php-mbstring php-ldap php-zip php-gd unzip wget -y

- Apache2 : serveur web pour héberger GLPI
- MariaDB : base de données relationnelle
- **PHP** : langage de script requis pour GLPI
- Les extensions PHP installées sont toutes nécessaires au bon fonctionnement de GLPI.

# 3. Configuration de la base de données

J'ai sécurisé l'accès à MariaDB puis créé une base de données pour GLPI : sql CREATE DATABASE glpi; CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'MotDePasseFort'; GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.\* TO 'glpiuser'@'localhost';

FLUSH PRIVILEGES:

Cela isole l'accès de GLPI à sa propre base, pour des raisons de sécurité et de maintenance.

# *🥏* 4. Téléchargement et déploiement de GLPI

Depuis le site officiel ou GitHub, j'ai téléchargé la dernière version stable de GLPI : bash

wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi.tgz

tar -xvzf glpi.tgz

sudo mv glpi /var/www/html/

sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi

Ensuite, j'ai créé un VirtualHost Apache si nécessaire, sinon l'accès se fait via http://IP/glpi.

# 🚅 5. Lancement de l'installation via navigateur

Depuis un poste client, je suis allé sur http://IP/glpi et j'ai suivi les étapes de l'assistant d'installation :

- Choix de la langue
- Acceptation de la licence
- Vérification des prérequis système (tout était en vert)
- Connexion à la base de données avec l'utilisateur glpiuser
- Création des tables dans la base
- Création du compte admin (par défaut glpi / glpi)
- Connexion à l'interface d'administration

J'ai ensuite supprimé le répertoire /install pour sécuriser l'installation :

bash

sudo rm -rf /var/www/html/glpi/install

# 🔊 6. Configuration de sécurité

J'ai effectué plusieurs actions pour sécuriser le serveur :

Changement immédiat des mots de passe des comptes par défaut (glpi, tech, normal, post-only)

- **Configuration de la sauvegarde** automatique de la base avec mysqldump
- Limitation de l'accès à l'interface GLPI uniquement au réseau interne via une règle
  Apache
- Activation du pare-feu UFW :

bash sudo ufw allow 'Apache Full' sudo ufw enable

# *b* 7. Configuration initiale de GLPI

Dans l'interface web, j'ai configuré les éléments suivants :

- Création de plusieurs profils utilisateurs (administrateur, technicien, utilisateur standard)
- Ajout de catégories de tickets (matériel, réseau, logiciel, etc.)
- Ajout de lieux et entités pour refléter les différents bâtiments ou départements de Kronospan
- Activation des notifications par mail pour les tickets
- Préparation à l'intégration future avec OCS Inventory pour automatiser l'inventaire matériel

🕤 Setup GLPI 🛛 🗙 🕂							
← → C ▲ Non sécurisé   support.it-connect.tech	n/install/install.php		36	Be ≮	*		Navigation privée (2)
	<b>C</b> -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -						
	Qlpi	GLPI SETUP					
		Sélectionnez votre langue					
	Français						•
	OK						
Glpi	GLPI SET	'UP					
	Début de l'inst	allation				-01	
i Installation ou mise à jo Choisissez 'Installation' Choisissez 'Mise à jour' version antérieure.	our de GLPI pour une nouvelle install pour lancer la mise à jou	lation de GLPI. Ir de votre version de GLPI à par	rtir o	'une			
	Installer 🛓 Met	tre à jour 🗖					



# **GLPI SETUP**

Étape 0

# Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	<b>~</b>
Requis Configuration des sessions	~
Requis Mémoire allouée	~
Requis mysqli extension	~
Requis Extensions du noyau de PHP	~
Requis curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS,).	~
Requis gd extension Requis pour le traitement des images.	~
Requis pour l'internationalisation.	~
<b>Requis</b> zlib extension Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.	~
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	~
Requis Permissions pour les fichiers de log	~
Requis Permissions pour les dossiers de données	~
Suggéré Version de PHP supportée Une version officiellement supportée de PHP devrait être utiliser pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues.	~
Suggéré Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web La configuration du dossier racine du serveur web devrait être `/var/www/glpi/public` pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.	~
Suggéré Configuration de sécurité pour les sessions Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.	~

GINI
GLPI SETUP
Étape 1
Configuration de la connexion à la base de données
Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)
localhost
Utilisateur SQL
glpi_adm
Mot de passe SQL
Continuer >
GLPI SETUP
Étape 2
Test de connexion à la base de données
Connexion à la base de données réussie
Veuillez sélectionner une base de données :
Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
o db23_glpi
Continuer >

# **G**LPI

# Connexion à votre compte

Identifiant	
Mot de passe	
Source de connexion	
Base interne GLPI	•
🕑 Se souvenir de moi	

#### GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

Se connecter

دَ الله المعاملة 1962/1619/000/hond/control.dot															
<b>G</b> LPI	Home										Search	۹	Super-Admi Entité racine (	1 ree structure)	ND
Find menu	Dashboard Personal View Group	p View Global View	RSS feeds All												
ආ Assets ∽ G Assistance ∽	For security reasons, please change the password for the default users: UN LOC NOTION														
G Management ~	Central v +														•
Tools ~  Administration ~	Cantral · · ·											3 0	ጏ ኆ ঊ	C (	3
Setup ~															
	0	0	므	0	· 0		C								
	Software	Computers		Network device	Phone	S									
	0	0	Ŵ	0	<b>0</b>		ф								
	Licenses	Monitors			Printer										
											No data found				
	No data found			No data found			No data found								
									Tickets status by month					(	)
	Computers by Manufacturers		9 Monitors b	by Model		Network	devices by Status	тe	0 0	0	0		)	Û	
		0	,	0)	-	74			Tickets	Late tickets	Problems	C	hanges		
	4	$^{\circ}$ 0		0	0	6	0								4
	Users	Gro	lps		Suppliers		Documents								
		8 -		0	-	ത		ōō							
	1	~ 8		~	0	8	0	0-							
Collapse menu	Entity	Prof	iles		Knowledge bas	se	Projects		No di	ata found		No data found	đ		

# Partie 2 – Validation.

Une fois l'installation de GLPI terminée, j'ai procédé à une série de tests fonctionnels afin de valider que la solution répondait bien aux besoins exprimés par le service informatique de Kronospan.

# **4** 1. Tests des comptes et des rôles

- Connexion avec un compte administrateur, un technicien et un utilisateur standard.
- Vérification des **droits associés à chaque profil** (accès au tableau de bord, création de tickets, visualisation des équipements, etc.).
- Test de la **restriction des droits**, pour m'assurer que les utilisateurs standards ne peuvent pas accéder à la configuration système.

# 🧾 2. Création et traitement d'un ticket

- Création d'un ticket de test depuis un compte utilisateur.
- Réception automatique du ticket côté technicien.
- Attribution manuelle et traitement du ticket.
- Fermeture du ticket avec ajout de la solution documentée.
- Contrôle du fil d'historique complet du ticket (dates, changements d'état, commentaires).

# 롣 3. Ajout dans l'inventaire

- Ajout manuel d'un ordinateur fixe dans la base d'actifs.
- Remplissage de toutes les informations : marque, modèle, numéro de série, utilisateur affecté, site.
- Ajout d'un moniteur et d'un périphérique réseau pour simuler un environnement plus complexe.

# 💋 4. Test des notifications par e-mail

- Configuration du serveur SMTP local.
- Test de l'envoi d'une notification à la création et à la fermeture d'un ticket.
- Vérification de la bonne réception des mails côté utilisateur et technicien.

# 💣 5. Sécurité

- Vérification de l'inaccessibilité de l'interface d'installation.
- Test d'un accès non autorisé à un ticket  $\rightarrow$  refus d'accès.
- Vérification de la configuration du pare-feu UFW, filtrage uniquement sur les ports nécessaires.

**Conclusion :** Tous les tests ont été concluants. Le système est pleinement opérationnel et prêt à être utilisé en production. GLPI répond bien aux exigences de Kronospan, tant sur la gestion des demandes que sur la traçabilité des équipements.

# Partie 3 – Veille technologique.

Dans le cadre de cette réalisation, j'ai effectué une **veille technologique** afin de comparer GLPI avec d'autres solutions disponibles. Cette veille m'a permis de confirmer que GLPI était la solution la plus adaptée pour l'environnement de Kronospan.

# Comparaison avec d'autres outils

Solution	Fonctionnalités	Avantages	Inconvénients
GLPI	Gestion de tickets, parc, utilisateurs, plugins	Open source, complet, personnalisable, large communauté	Nécessite une bonne configuration initiale
OCS Inventory	Inventaire automatique des équipements	Automatisation, agent installé sur postes	Moins bon côté ticketing ; utile en complément de GLPI
OTRS	Helpdesk orienté ITIL	Structuration très poussée, bon suivi SLA	Interface plus complexe, installation lourde
Snipe-IT	Gestion de parc	Interface moderne, bonne ergonomie	<i>Ne gère pas les tickets nativement</i>
Zendesk	Solution SaaS de support client	Interface pro, hébergement cloud, intégrations faciles	Payant, hébergé à l'extérieur, moins orienté "interne entreprise"

# Sources consultées

- GLPI Project
- OCS Inventory NG
- <u>Snipe-IT</u>
- OTRS
- Zendesk